

Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan

Masyarakat (P3M) Kota Semarang

Oleh :

Cuher Santoso, Sri Suwitri

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Profesor Haji Sudarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Semarang city is one of the cities receiving the most complaints compared to other regencies / cities in Central Java. Public complaints are seen as very important because the current public service paradigm has reached a responsive service, creating a great space for the community to participate in any public policy making, more democratic and provide services in line with the public interest. The Community Complaint Management Center (P3M) as the complaint management unit is established through the Mayor of Semarang's Regulation No. 31 of 2014 on the Semarang City Complaints Management Center. The Community Complaint Management Center (P3M) is expected to provide good public services and manage complaints management effectively and efficiently so as to make Semarang City better. Complaints data from January to June recorded 2978 complaints, 225 requests for information and 295 aspirations. This study aims to describe the Complaints Management Society at the Center for Complaints Management Society (P3M) Semarang City. The research method used is descriptive qualitative using management theories. Results of field research indicate that in the implementation of public services in managing complaints at the Center for Community Complaint Management (P3M) there are still many unmanaged complaints, such as timeliness. Based on the problems found in the study, the authors provide recommendations to improve existing problems include: Improving the quality of public services in managing complaints, socialization to the community about the work unit of Community Complaint Management Center (P3M) is not known to the public, in the field and make a complaint application system that can be used by all elements of the community and can monitor the complaint process.

Keywords: management, complaint, public service

Manajemen Pengaduan Masyarakat di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang wajib diselenggarakan salah satunya adalah pengelolaan pengaduan masyarakat, hal tersebut tercantum dalam Pasal 8 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi : pelaksana, pengelolaan pengaduan, informasi, pengawasan internal, penyuluhan dan konsultasi. Supaya masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, maka pemerintah harus bisa menyediakan sarana pengaduan pelayanan publik. Salah satu Kota yang sudah merespon amanat tersebut adalah Kota Semarang.

Dalam rangka menumbuhkan kepedulian masyarakat terhadap peningkatan mutu pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kota Semarang, maka perlu mengoptimalkan pelayanan penanganan pengaduan yang sederhana, cepat, tuntas, berkualitas, dan terkoordinasi dengan menyediakan akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan atau keluhan terhadap kinerja Pemerintah Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah membentuk suatu lembaga pengaduan masyarakat yang disebut Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melalui Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014

tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang. Dengan adanya pengaduan masyarakat, akan dilakukan langkah-langkah perbaikan kinerja perangkat daerah, baik melalui kebijakan umum maupun layanan jasa, administrasi dan barang.

Di Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang merupakan daerah yang paling banyak mendapatkan aduan dari masyarakat. Berikut data aduan yang masuk dalam rentang waktu bulan Januari – Mei 2017 Kabupaten/Kota se Jawa Tengah pada portal lapor.go.id:

Tabel 1.1
Jumlah Aduan pada Bulan Januari – Mei 2017 Kabupaten/Kota se Jawa Tengah

| No | Kabupaten/Kota | Jumlah Aduan |
|-----------|-----------------------|---------------------|
| 1 | Sragen | 6 |
| 2 | Boyolali | 395 |
| 3 | Kota Tegal | 57 |
| 4 | Kota Pekalongan | 76 |
| 5 | Kota Semarang | 4502 |
| 6 | Salatiga | 2 |
| 7 | Surakarta | 56 |
| 8 | Kota Magelang | 11 |
| 9 | Brebes | 53 |
| 10 | Tegal | 83 |
| 11 | Pemalang | 51 |
| 12 | Pekalongan | 43 |
| 13 | Batang | 15 |
| 14 | Kendal | 7 |
| 15 | Temanggung | 4 |

| | | |
|---------------|--------------------|-------------|
| 16 | Demak | 14 |
| 17 | Jepara | 3 |
| 18 | Kudus | 156 |
| 19 | Pati | 48 |
| 20 | Rembang | 103 |
| 21 | Blora | 144 |
| 22 | Grobogan | 9 |
| 23 | Karanganyar | 9 |
| 24 | Wonogiri | 3 |
| 25 | Sukoharjo | 12 |
| 26 | Klaten | 195 |
| 27 | Kabupaten Magelang | 20 |
| 28 | Wonosobo | 19 |
| 29 | Purworejo | 21 |
| 30 | Kebumen | 201 |
| 31 | Banjarnegara | 8 |
| 32 | Purbalingga | 3 |
| 33 | Banyumas | 6 |
| 34 | Cilacap | 30 |
| 35 | Kabupaten Semarang | 590 |
| Jumlah | | 6955 |

sumber : <https://lapor.go.id/statistik/>

Selama rentang waktu bulan Januari - Mei, Kota Semarang tercatat sebagai Kota yang mendapatkan aduan yang paling banyak diantara Kabupaten/Kota yang lain. Tercatat ada 4502 aduan yang ditujukan untuk Pemerintah Kota Semarang.

Tabel 1.2
Rincian Aduan Masyarakat yang ditujukan Kepada Pemerintahan Kota Semarang Bulan Januari – Mei 2017

| No | Bulan | Belum | Proses | Selesai | Jumlah Aduan |
|----|----------|-------|--------|---------|--------------|
| 1 | Januari | 6 | 17 | 808 | 831 |
| 2 | Februari | 15 | 36 | 1,043 | 1,094 |
| 3 | Maret | 6 | 36 | 1,063 | 1,105 |
| 4 | April | 21 | 37 | 706 | 764 |
| 5 | Mei | 14 | 190 | 480 | 684 |

sumber : <https://lapor.go.id/statistik/>

Dari tabel diatas, menandakan adanya aduan yang sampai lebih dari 10 hari belum direspon. Sedangkan aduan yang seharusnya dapat direspon dalam waktu maksimal 2 hari sesuai dengan prosedur pada P3M Kota Semarang dan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional. Hal tersebut menunjukkan respon P3M Kota Semarang dalam penanganan pengaduan masih kurang responsif.

Masih tinggi nya tingkat aduan yang belum mendapat respon dengan baik menunjukkan belum efektif nya pengelolaan aduan yang dilakukan oleh P3M Kota Semarang. Guna mewujudkan sarana pengaduan yang baik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang berkualitas, wajar, dan adil maka P3M Kota Semarang harus mampu melakukan manajemen pengelolaan aduan dengan baik. Bertolak

dari kasus tersebut, manajemen pengelolaan aduan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat harus sejalan dengan tugas, pokok dan fungsinya agar tujuan organisasi dapat di capai dengan efektif.

B. Rumusan Masalah

Bagaimana manajemen pengaduan pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang?

C. Tujuan

Untuk mendeskripsikan manajemen pengaduan masyarakat pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Kota Semarang.

D. Tinjauan Pustaka

A. Manajemen Publik

Overman dalam Harbani Pasolong (2007:83), mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan SDM, keuangan, fisik, informasi, dan politik disisi lain.

Stoner (dalam Handoko, 2011:8) mengemukakan pengertian manajemen adalah sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya- sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah di tetapkan.

Istilah manajemen diartikan secara variatif oleh para ahli tergantung latar belakang pendidikan, pengalaman, atau prespektif yang dianut. Menurut Shafritz dan Russel (dalam Keban, 2004:85) manajemen berkenaan dengan orang yang bertanggungjawab menjalankan suatu organisasi, dan proses menjalankan organisasi itu sendiri yaitu pemanfaatan sumberdaya (seperti orang dan mesin) untuk mencapai tujuan organisasi.

B. Manajemen Pengaduan

Menurut Agus Fanar Syukri, Ph.D. (2009:29) Pengaduan masyarakat merupakan suatu sumber informasi yang sangat penting bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki kesalahan yang mungkin terjadi, sekaligus secara konsisten menjaga dan meningkatkan pelayanan yang dihasilkan agar selalu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Manajemen pengaduan adalah suatu proses kegiatan untuk menampung, mencatat, menelaah, menyalurkan, mengkonfirmasi, mengklarifikasi, memberikan alternatif solusi kepada pengadu, mendokumentasi dan mensosialisasikan hasil pengelolaan pengaduan kepada masyarakat.

Menurut Dyah Hariani (2008 : 245-246) dalam menyusun mekanisme keluhan yang akan tercantum dalam regulasi pelayanan pemerintah dalam hal ini adalah sebagai penyelenggara

pemerintahan dan sebagai penyedia pelayanan perlu memperhatikan hal-hal diantaranya, bagaimana pengguna layanan menggunakan mekanisme keluhan, bagaimana penyedia pelayanan akan menangani keluhan, berapa lama mekanisme penanganan keluhan, apa tindakan yang akan penyedia pelayanan ambil dalam menangani keluhan, apakah terdapat lembaga mediasi bila pengguna layanan belum puas dengan jawaban penyedia pelayanan, siapa yang duduk dewan pengevaluasi kinerja dan badan macam apa yang memonitor kerja penyedia pelayanan dalam menangani keluhan.

Manajemen pengaduan merupakan implementasi dari teori manajemen dalam bidang pengaduan. Manajemen komplain mencakup empat pilar atau tahapan yaitu *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling*.

C. Perencanaan

Newman (dalam Manullang, 2005:39) mengatakan, *planning is deciding in advance what is to be done*. Jadi, perencanaan adalah penentuan terlebih dahulu apa yang akan dikerjakan. Sedangkan Louis A. Allen mengatakan, *planning is the determination of a course of action to achieve a desired result*. Perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Irine Dian Sari Wijayanti dalam bukunya Manajemen (2008:14), perencanaan merupakan suatu fungsi manajer yang mencakup pemilihan kegiatan yang akan dijalankan, bagaimana menjalankan dan kapan dimulai dan selesainya pekerjaan itu, untuk membantu tercapainya tujuan organisasi. Perencanaan juga merupakan suatu proses pengambilan keputusan yang mengandung unsur-unsur fakta, asumsi dan kegiatan yang dipilih dan akan dilakukan di masa mendatang. Perencanaan yang baik selalu di dasarkan pada kenyataan-kenyataan, tidak terlalu optimis atau sebaliknya. Perencanaan juga tidak didasarkan pada kehendak atau subjektivitas perencana. Diperlukan data yang relevan untuk membantu proses perencanaan yang baik. Data tersebut dikumpulkan dan dianalisis untuk kemudian dipakai sebagai dasar perencanaan.

D. Pengorganisasian

T. Hani Handoko (2011:167) dalam bukunya Manajemen berpendapat bahwa pengorganisasian (*organizing*) merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya yang dimiliki dan lingkungan yang melingkupinya.

Menurut Ernest Dale (dalam Handoko, 2011:168) Pengorganisasian merupakan suatu proses untuk merancang struktur formal,

mengelompokkan dan mengatur serta membagi tugas-tugas atau pekerjaan diantara para anggota organisasi, agar tujuan organisasi dapat di capai dengan efisien.

E. Penggerakkan

Menurut George R. Terry dalam bukunya *Principles of Management* (Sukarna, 2011: 82) mengatakan bahwa “*Actuating is setting all members of the group to want to achieve and to strike to achieve the objective willingly and keeping with the managerial planning and organizing efforts.*” “...Penggerakkan adalah membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian dari pihak pimpinan.

Menurut Ibnu Syamsi dalam bukunya *Pokok-Pokok Organisasi dan Manajemen*, aktuasi merupakan usaha untuk menciptakan iklim kerja sama di antara staf pelaksana program sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Sedangkan menurut Sondang Siagian (2012:36) fungsi aktuasi tidak terlepas dari fungsi manajemen lainnya. Fungsi penggerak dan pelaksanaan dalam istilah lainnya yaitu *actuating* (memberi bimbingan),

motivating (membangkitkan motivasi), *directing* (memberikan arah), *influencing* (mempengaruhi) dan *commanding* (memberikan komando atau perintah).

F. Pengawasan

Hani Handoko (2011:359) dalam bukunya *Manajemen* mendefinisikan pengawasan sebagai proses untuk “menjamin” bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai. Ini berkenaan dengan cara-cara membuat kegiatan-kegiatan sesuai yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang sangat erat antara perencanaan dan pengawasan.

Senada dengan pendapat diatas, Manullang (2005:172) dalam bukunya *Dasar-Dasar Manajemen* menyampaikan bahwa perencanaan berhubungan erat dengan fungsi pengawasan karena dapat dikatakan rencana itulah sebagai standar atau alat pengawasan bagi pekerjaan yang sedang dikerjakan.

Definisi pengawasan yang dikemukakan oleh Robert J. Mockler sebagai berikut :

“Pengawasan manajemen adalah suatu usaha sistematis untuk menetapkan standar pelaksanaan dengan tujuan-tujuan perencanaan, merancang sistem informasi umpan balik, membandingkan kegiatan nyata dengan

standar yang telah ditetapkan sebelumnya, menentukan dan mengukur penyimpangan-penyimpangan, serta mengambil tindakan koreksi yang diperlukan untuk menjamin bahwa semua sumber daya perusahaan dipergunakan dengan cara paling efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan-tujuan perusahaan.” (Handoko, 2011:361)

E. Metode Penelitian

Penelitian ini berlokasi di gedung Pusat Informasi Publik (PIP) khususnya di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) Pemerintah Kota Semarang. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa kualitatif deskriptif, Teknik pemilihan informan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menetapkan *key informan* yaitu orang-orang yang mengetahui dengan benar atau yang terpercaya, sedangkan untuk memperoleh data kualitatif, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Jenis data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder. Analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deksriptif yang bersifat eksploratif, dimana peneliti menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul dan mengambil kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen Pengaduan Masyarakat

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsi yang sudah tercantum dalam regulasi, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus dapat melakukan manajemen pengaduan dengan baik, sebagai upaya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam mendeskripsikan manajemen pengaduan, peneliti memilih fungsi-fungsi manajemen yang akan yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Perencanaan

Fungsi perencanaan yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil penelitian ini adalah bagaimana perencanaan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sesuai dengan unsur-unsur diantaranya menetapkan tujuan organisasi, pertimbangan politik, perencanaan prosedur pelayanan, perencanaan *budget* atau anggaran dan perencanaan program.

Tujuan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yang sudah tercantum dalam Visi dan Misi sebagai unit yang harus menyediakan sarana pengaduan yang responsif bagi masyarakat, menyelenggarakan pengelolaan pengaduan yang terintegrasi dan transparansi dalam

penyelesaian pengaduan. Untuk menilai keberhasilan tujuan dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) ini tidak dapat dinilai dari satu sisi saja, tetapi juga dengan mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan aduan yang dirasakan.

Dalam pertimbangan politik, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) mengacu pada peraturan-peraturan yang ada di atasnya. Peraturan tersebut diantaranya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah dan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai unit kerja yang melayani pengaduan masyarakat memiliki prosedur atau yang sering disebut SOP (Standar Operasional Prosedur) dalam menyelenggarakan pelayanan pengaduan. Terdapat dua bentuk mekanisme pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), yaitu SOP untuk aduan secara

langsung dan SOP untuk aduan tidak langsung.

Perencanaan anggaran Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) telah tertera dalam RKA (Rencana Kerja dan Anggaran). Penentuan besaran anggaran melihat skala prioritas dan besaran Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Setelah anggaran di audit, anggaran akan di cantumkan pada *website* Pusat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang dapat di akses di ppid.semarangkota.go.id.

Program dari Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) diantaranya adalah program penyelenggaraan P3M, berupa pemberian pelayanan pengaduan kepada masyarakat dengan pelayanan berkualitas, wajar, dan adil, program sosialisasi untuk semakin memperkenalkan P3M kepada masyarakat program pelatihan untuk peningkatan kinerja pegawai dan program monitoring dan evaluasi untuk mengevaluasi kinerja pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).

2. Pengorganisasian

Fungsi kedua adalah fungsi pengorganisasian, unsur pengorganisasian yang akan dideskripsikan dalam pembahasan hasil penelitian ini diantaranya pembagian

kerja, departementalisasi, bagan organisasi formal, rentang manajemen.

Pembagian kerja sudah dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), tetapi pembagian kerja tersebut tidak sesuai dengan peraturan. Pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang, struktur pelaksana kegiatan Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dibagi menjadi tiga kelompok kerja (pokja), dalam pelaksanaannya, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) melaksanakan kegiatan tidak sesuai pokja yang telah diatur, pembagian kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) di dasarkan pada pembagian kerja yang sama rata, yaitu membagi rata OPD yang harus ditangani sehingga seluruh pegawai di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) memiliki beban tugas yang sama.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mengelola pengaduan menggunakan pendekatan departementalisasi atas dasar fungsi. P3M memiliki tiga kelompok kerja yang terbagi dalam fungsi pengolah pengaduan, fungsi informasi dan klarifikasi pengaduan dan fungsi monitoring dan evaluasi. Walaupun dalam implementasinya tidak terjadi

pengelompokan pekerjaan yang sejenis dari ketiga pokja tersebut.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam mengelola pengaduan telah membentuk bagan organisasi formal. Tetapi pada pelaksanaannya bagan organisasi tersebut tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014. Dalam peraturan tersebut, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) merupakan unit kerja dibawah Sekretariat Daerah, sedangkan pada pelaksanaannya Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) berada dibawah Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang khususnya pada bidang Pengelolaan Aspirasi dan Informasi.

Rentang manajemen pengelolaan aduan pada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sudah ideal melihat struktur organisasi yang ramping, rentang manajemen yang tidak terlalu lebar sehingga lebih efisien. Kepala Seksi Pengelolaan Aspirasi dan Informasi Dinas Komunikasi Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang selaku penanggungjawab hanya membawahi tiga pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M).

3. Penggerakkan

Penggerakkan adalah Pelaksanaan untuk bekerja. Aspek penggerakkan atau pelaksanaan adalah membahas tentang mekanisme pengelolaan pengaduan diantaranya; menerima pengaduan masyarakat, mengelola pengaduan masyarakat, klarifikasi pengaduan masyarakat, konfirmasi pengaduan masyarakat, monitoring dan evaluasi pengaduan masyarakat, koordinasi pengaduan masyarakat, mengendalikan pengelolaan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti untuk menilai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam menerima pengaduan masyarakat, ada beberapa aspek yang harus dilakukan yaitu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus menerima pengaduan baik secara langsung maupun secara tidak langsung dan harus melakukan verifikasi terhadap laporan yang masuk. Pengaduan secara langsung dilayani langsung di kantor P3M dengan mengisi formulir. Pengaduan secara tidak langsung dilayani melalui telepon dan fax, media cetak, SMS 1708, media sosial Twitter dengan cara menuliskan **aduan** dan menggunakan hastag **#LaporHendi**. Peneliti mengambil sampel 10 aduan, 5 permintaan informasi dan 5 aspirasi dari masyarakat yang disampaikan melalui media sosial twitter dan SMS

yang diterima oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat.

Mengelola pengaduan merupakan keseluruhan proses mulai dari proses penerimaan, verifikasi, konsultasi dan selanjutnya disposisi kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dari 10 aduan, 5 permintaan informasi dan 5 aspirasi yang masuk, masih banyak pengaduan yang dikelola tidak sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan. Masyarakat dalam mendapat tanggapan dari OPD tidak tepat waktu sehingga pengaduan menjadi tidak efektif. Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) pada beberapa kasus sangat lamban untuk mendisposisikan aduan yang masuk bahkan lebih dari dua hari. Begitupun dengan OPD teradu, tanggapannya seringkali lamban sehingga umpan balik yang diberikan OPD kepada masyarakat dapat lebih dari lima hari.

Klarifikasi dilakukan setelah aduan masuk, dalam pelaksanaan teknis nya, proses klarifikasi yaitu menghubungi OPD berwenang untuk memastikan apakah aduan yang masuk merupakan wewenang OPD tersebut atau bukan.

Klarifikasi dan konfirmasi dalam pelaksanaan teknis nya sama, yaitu Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) menghubungi admin penghubung di masing-masing OPD untuk memastikan apakah aduan

yang masuk merupakan wewenang OPD tersebut atau bukan. Mekanisme ini lah yang memakan waktu cukup lama, admin pada masing-masing OPD seringkali lamban dalam mengkonfirmasi aduan yang masuk sehingga berakibat pada lamanya penanganan pengaduan.

Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dalam melakukan monitoring dan evaluasi melakukan rekapitulasi aduan yang masuk setiap Triwulan dan selanjutnya dilaporkan ke penanggungjawab. Data rekapitulasi tersebut dilaksanakan setiap tiga bulan sekali, bulan Januari-Maret masuk Triwulan I, April-Juni masuk Triwulan II, Juli-September masuk Triwulan III, Oktober-Desember masuk Triwulan IV. Data yang dimasukkan pada laporan rekapitulasi Triwulan diantaranya; jumlah laporan pengaduan, jumlah aspirasi, jumlah permintaan informasi, OPD yang paling banyak mendapat aduan, topik yang paling sering diadukan, laju tindak lanjut OPD.

Koordinasi yang dilakukan adalah koordinasi internal yaitu koordinasi antar pegawai di Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M), dan koordinasi eksternal yaitu koordinasi dengan admin penghubung pada masing-masing OPD.

Bentuk pengendalian yang dilakukan adalah rapat koordinasi pengendalian pengaduan, rapat koordinasi ini dihadiri oleh seluruh

OPD Pemerintah Kota Semarang, dalam rapat koordinasi pengendalian membahas apa yang menjadi keluhan OPD dalam menindaklanjuti pengaduan. Pengendalian juga bersifat memantau sejauh mana OPD melakukan tindak lanjut dari aduan yang masuk. Rapat koordinasi pengendalian dilaksanakan tiga bulan sekali.

4. Pengawasan

Dalam pembahasan mengenai pengawasan pengelolaan pengaduan ini ada tiga fase yang akan di deskripsikan diantaranya yaitu, menetapkan alat pengukur (standar), mengadakan penilaian (*evaluate*) dan mengadakan tindakan perbaikan (*corrective action*).

Penetapan standar kinerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) yaitu mempunyai waktu lima hari kerja untuk pelayanan pengaduan. Maksimal dua hari untuk disposisi kepada OPD dan dalam waktu lima hari kerja, Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) harus sudah mendapatkan respon dari OPD yang dikenakan aduan sehingga Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) dapat memberikan perkembangan aduan kepada masyarakat.

Penilaian kinerja yang dilakukan berlaku kepada seluruh pegawai P3M baik yang ASN maupun yang non-ASN. Penilaian dilakukan

oleh atasan dalam jangka waktu tertentu. Kinerja pegawai Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) ditetapkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu dapat mengelola aduan paling lambat dua hari kerja.

Perbaikan kinerja selalu dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) karena sifat aduan yang harus segera ditangani. Perbaikan kinerja yang sudah dilakukan oleh Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) adalah berupa pelatihan untuk peningkatan kualitas SDM (Sumber Daya Manusia), pegawai harus menguasai teknologi informasi karena pengadu lebih sering menggunakan media sosial untuk menyampaikan aduan.

B. Saran

Penulis menyampaikan beberapa saran kepada Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai unit kerja yang memberikan pelayanan dalam manajemen pengaduan masyarakat.

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam mengelola pengaduan agar aduan yang masuk dapat dikelola dengan tepat waktu sehingga pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat.
- b. Sosialisasi kepada masyarakat tentang unit kerja Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) sebagai unit

kerja yang mengelola pengaduan dari masyarakat. Selain itu, pengenalan langsung Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (P3M) bertujuan untuk mensosialisasikan bahwa masyarakat dapat berpartisipasi untuk menjadikan Kota Semarang menjadi lebih baik. Bekerjasama dengan Perguruan Tinggi yang ada di Kota Semarang sebagai upaya untuk menumbuhkan inovasi-inovasi dari para akademisi untuk mewujudkan sistem pengelolaan pengaduan yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat.

- c. Departementalisasi sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Bagan organisasi yang tercantum dalam peraturan seharusnya sama dengan bagan organisasi yang ada di lapangan. Dengan adanya departementalisasi yang jelas, pekerjaan akan terkelompokkan dalam ranah kerja setiap pegawai.
- d. Membuat sistem aplikasi pengaduan yang dapat digunakan oleh seluruh elemen masyarakat. Aplikasi yang mengatur aduan masuk menjadi satu pintu dan proses tindak lanjutnya dapat dipantau langsung oleh masyarakat. Aplikasi ini akan memudahkan proses klarifikasi aduan karena aduan yang sifatnya sama dapat di satu kelompok kan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Ainur Rohman, M. Mas'ud Sa'id, Saiful Arif. Purnomo. 2008. *Reformasi Pelayanan Public*. Malang: Averroes.
- Fanar Syukri, Agus. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda (Berdasarkan ISO 9001/IWA-4)*. Bantul: Kreasi Kencana.
- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Edisi kedua*. Yogyakarta:BPFE-Yogyakarta.
- Hariani, Dyah. 2008. Manajemen Komplain dan Penanganan Keluhan Dalam Pelayanan Publik. "DIALOGUE" *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*. Volum 5. Nomor 2 Mei 2008 : 239-253.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2009. *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ibnu Syamsi. 1994. *Pokok-pokok Organisasi dan Manajemen*. Jakarta:Rineka Cipta.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta : Gave Media.
- Manullang, M. (2005) *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih, Atik Septi. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Robbins SP, dan Judge. 2008. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Safroni, Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia*. Surabaya : Aditya Media Publishing.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono, 2002, *Teori Peranan*, Jakarta:Bumi Aksara.
- Sukarna. 2011. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung:CV. Mandar Maju.

Syukri, Agus Fanar. 2009. *Standar Pelayanan Publik Pemda*. Bantul: Kreasi Wacana.

Wijayanti, Irene Dian Sari. 2008. *Manajemen*. Yogyakarta: Mitra Cedikia.

Hermawan, Warsito. 2005. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Peraturan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Permenpan Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengaduan Pelayanan Publik.

Permenpan-RB Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pusat Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Semarang.

Internet

http://wkwk.lecture.ub.ac.id/tag/paradi-gma-pelayanan-publik/#_ftn4. Diunduh

pada 15 Mei 2017 pukul 21.30 WIB.

<http://www.bappedahss.web.id/>.

Diunduh pada 15 Mei 2017 pukul 22.15 WIB.

<https://lapor.go.id/statistik/>. Diunduh pada 9 April 2017 pukul 09.05 WIB.